

## CLAIMS

### 1. ハードウェアの変更対応方法 comprising:

ユーザの製品にネットワークを介してアクセスし、ユーザの製品情報を入手すること、

変更対象部品情報を入手すること、 and

ユーザの製品情報と変更対象部品情報とから、部品変更が必要な製品の情報を生成すること。

### 2. The method according to claim 1, further comprising:

部品変更が必要な製品の情報をサービス担当の所有している機器に通知すること。

### 3. The method according to claim 1, further comprising:

部品変更が必要な製品の情報から、変更対象となる部品数を算出すること。

### 4. The method according to claim 3, further comprising:

算出された変更対象となる部品数から、変更対象となる部品の注文データを作成すること。

### 5. The method according to claim 4, further comprising:

注文データをサービスパーツシステムに送信すること。

6. The method according to claim 2, wherein 入手される変更対象部品情報には解決策情報が含まれ、部品変更が必要な製品の情報と共に解決策情報もサービス担当の所有している機器に通知される。

7. The method according to claim 1, wherein ユーザの製品の情報には、製品製造番号が含まれる。

8. The method according to claim 1, wherein ユーザの製品の情報にはオプション構成の情報が含まれる。

9. The method according to claim 1, wherein ユーザの製品の情報にはネットワーク構成の情報が含まれる。

10. The method according to claim 1, wherein ユーザの製品の情報には使用状況情報が含まれる。

11. The method according to claim 1, wherein ユーザの製品の情報にはソフトウェア情報が含まれる。

12. ハードウェアの変更対応システム comprising:

ユーザの製品にネットワークを介してアクセスし、ユーザの製品情報を入手する製品情報入手部と、

変更対象部品情報とを入手する変更情報入手部と、 and

ユーザの製品情報と変更対象部品情報とから、部品変更が必要な製品の情報を生成する情報生成部。

13. The system according to claim 12, further comprising:

部品変更が必要な製品の情報をサービス担当の所有している機器に通知する通知部。

14. The system according to claim 12, further comprising:

部品変更が必要な製品の情報から、変更対象となる部品数を算出する算出部。

15. The system according to claim 14, further comprising:

算出された変更対象となる部品数から、変更対象となる部品の注文データを作成する注文データ作成部。

1 6 . The system according to claim 15, further comprising:

作成された注文データをサービスパーツシステムに送信する送信部。

1 7 . The system according to claim 13, wherein 入手される変更対象部品情報には解決策情報が含まれ、部品変更が必要な製品の情報と共に解決策情報も通知部によりサービス担当の所有している機器に通知される。

1 8 . The system according to claim 12, wherein ユーザの製品の情報には、製品製造番号が含まれる。

1 9 . The system according to claim 12, wherein ユーザの製品の情報にはオプション構成の情報が含まれる。

2 0 . The system according to claim 12, wherein ユーザの製品の情報にはソフトウェア情報が含まれる。

2 1 . The system according to claim 12, wherein ユーザの製品の情報には使用状況情報が含まれる。

2 2 . A computer program product for ハードウェアの変更対応, comprising:  
a computer-readable storage medium having computer-readable program  
code means embodied in said medium, said computer-readable program code  
means comprising:

computer readable program code means for ユーザの製品にネットワークを介してアクセスし、ユーザの製品の情報を入手すること

computer readable program code means for 変更対象部品情報を入手すること、  
and

computer readable program code means for ユーザの製品情報と変更対象部品

情報とから、部品変更が必要な製品の情報を生成すること。

23. The computer program product according to claim 22, wherein said computer-readable program code means further comprising:

computer readable program code means for 部品変更が必要な製品の情報をサービス担当の所有している機器に通知すること。

24. The computer program product according to claim 22, wherein said computer-readable program code means further comprising:

computer readable program code means for 部品変更が必要な製品の情報から、変更対象となる部品数を算出すること。

25. The computer program product according to claim 24, wherein said computer-readable program code means further comprising:

computer readable program code means for 算出された変更対象となる部品数から、変更対象となる部品の注文データを作成すること。

26. The computer program product according to claim 25, wherein said computer-readable program code means further comprising:

computer readable program code means for 作成された注文データをサービスパーツシステムに送信すること。

27. The computer program product according to claim 23, wherein 変更対象部品情報には解決策情報が含まれ、部品変更が必要な製品の情報と共に解決策情報もサービス担当の所有している機器に通知される。

28. The computer program product according to claim 22, wherein ユーザの製品の情報には、製品製造番号が含まれる。

29. The computer program product according to claim 22, wherein ユーザの製品の情報には、使用状況情報が含まれる。

30. The computer program product according to claim 22, wherein ユーザの製品の情報には、ソフトウェア情報が含まれる。

31. The method according to claim 11, wherein ソフトウェア情報はソフトウェアのバージョン情報である。

32. The system according to claim 20, wherein ソフトウェア情報はソフトウェアのバージョン情報である。

33. The computer program product according to claim 30, wherein ソフトウェア情報はソフトウェアのバージョン情報である。